



A2.2 – Izobraževalni viri za učitelje

POMEMBNOST KOMUNIKACIJE

Modul 1: OSNOVNA NAČELA SKRBI ZA DRUGE

Pod-modul.1.3.1: JEZIKOVNE IN KOMUNIKACIJSKE SPRETNOSTI



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2020-1-PT01-KA203-078360

Uvod

Modul	OSNOVNA NAČELA SKRBI ZA DRUGE
Pod-modul	JEZIKOVNE IN KOMUNIKACIJSKE SPRETNOSTI
Št. predavanja.	#1
Trajanje (minute)	3 ure
Datum	

Cilji predavanja

1. Prepoznati pomen komunikacije in medosebnih odnosov pri oskrbi
2. Prepoznati različne vrste in sloge komunikacije ter jezikovne ovire

Vsebina

- 1.1. Dinamika človeškega vedenja
- 1.2. Pomembnost komunikacije v medosebnih odnosih
- 1.3. Elementi komunikacije
- 1.4. Verbalni komunikacija
- 1.5. Neverbalna komunikacija
- 1.6. Pomen neverbalne komunikacije
- 1.7. Komunikacijske ovire
- 1.8. Obnašanje/strategije za dobro verbalno, neverbalno in pisno komunikacijo
- 1.9. Stili komuniciranja
- 1.10. Veščine aktivnega poslušanja

Dinamika človeškega vedenja



Retrieved from: <https://surejob.in/types-of-communication.html>

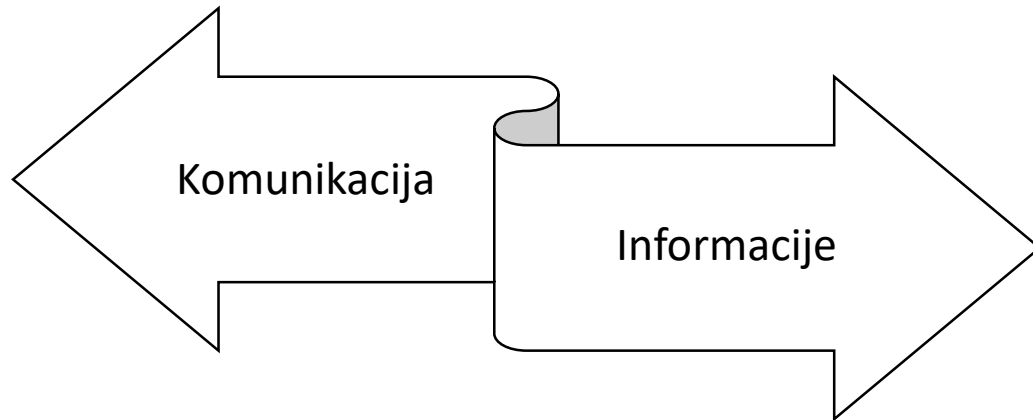
Komunikacija je bistveno človeško vedenje. Komunikacija je proces, s katerim „oddajnik A“ (oseba ali skupina) prenaša informacije, misli, ideje ali občutke na „sprejemnik B“ (oseba ali skupina), da bi nanj vplival na način, ki povzroči, da razvije ideje, dejanja ali čustva in na koncu vpliva na njegovo ali njeno stanje in vedenje.

Pomembnosti komunikacije

»Samo odnos, ki ga povezujeta razumevanje in spoštovanje se lahko poglobi v pravo zdravo partnerstvo.«

-Bernard Lown, M.D.

Komunikacija proti informacijam



Razlika med komunikacijo in informacijami je v tem, da komunikacija zahteva dvosmerni prenos sporočil, medtem ko informacije zahtevajo enosmerni prenos sporočil med pošiljateljem in prejemnikom. Za informacije razumevanje ni obvezno.

Komunikacija iz oči v oči

V **komunikaciji iz oči v oči** lahko vse vpletene strani ne le slišijo, kaj je bilo povedano, ampak lahko tudi vidijo govorico telesa in obrazne izraze, ki zagotavljajo ključne informacije, tako da lahko bolje razumejo pomen besed.

V preteklosti je bila ta vrsta komunikacije mogoča le osebno, vendar z napredkom tehnologije obstaja več načinov za te pogovore iz oči v oči. **Videokonference** so tudi oblika komunikacije iz oči v oči, čeprav je za to potrebna uporaba tehnologije za povezovanje udeležencev. Te oblike neposredne komunikacije so se v dobi elektronskih komunikacij morda dejansko zmanjšale, pri čemer se daje prednost posredni in ne neposredni komunikaciji.

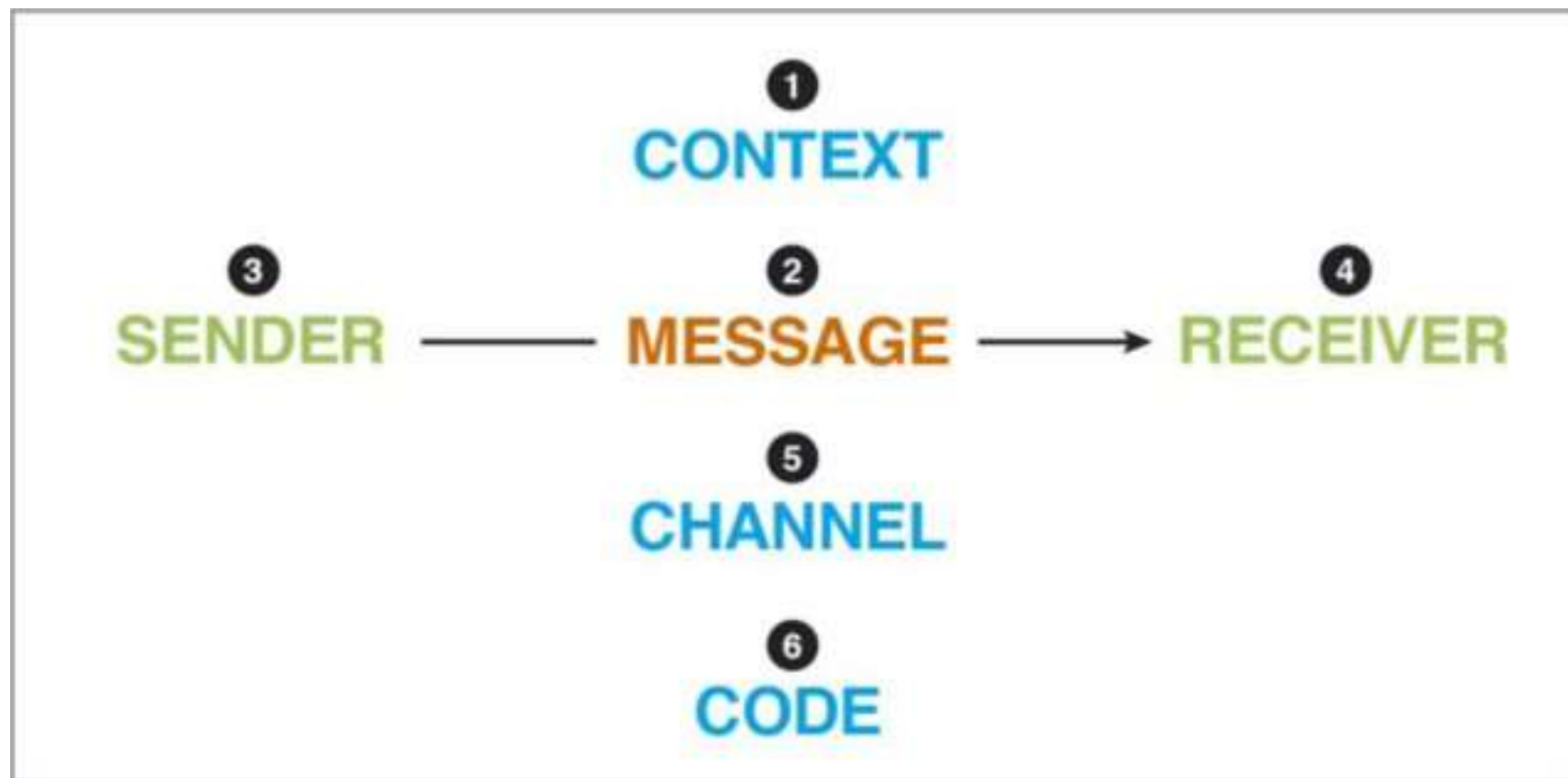
Pisna komunikacija

Najpogosteje uporabljene oblike pisne komunikacije v zdravstvu so **napotnice**, **odpustnice** ter navodila za paciente. Napotnice so lahko zahteve za posebno oceno ali zdravljenje, prošnja za drugo mnenje in prošnja za vzajemno odgovornost za oskrbo pacienta. Vendar se izraz uporablja tudi za druge dokumente, kot so mnenja po ambulantnem obisku specialista brez hospitalizacije. Včasih oskrbovalci uporabnikom dajo napisane informacije.

Pisno dokumentacijo je mogoče uporabiti za različne namene, predvsem jo je mogoče enostavno in hkrati razdeliti potrebnemu številu vključenih v proces oskrbe. Niso samo komunikacijsko sredstvo, ampak lahko služijo tudi kot medicinsko-pravna zaščita. Poleg tega se je v trenutnem digitalnem svetu pisna komunikacija razvila v bolj neposreden medij in je zato morda prednostna.

(Vermeir et al., 2015)

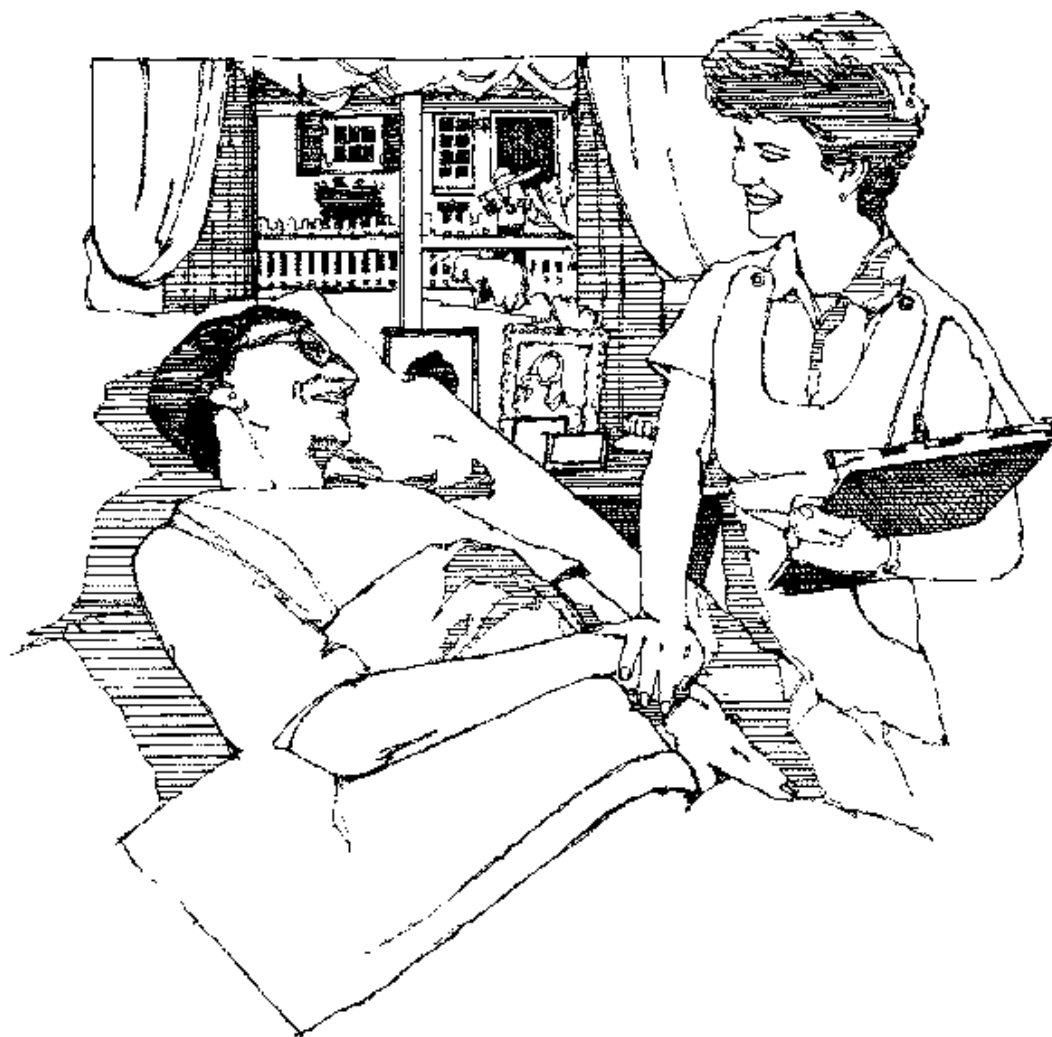
Elementi komunikacije



1. Vsebina
2. Sporočilo
3. Pošiljatelj
4. Prejemnik
5. Medij ali kanal
6. Koda

Elementi komunikacije - vaja

Iz slike razberite
elemente komunikacije.



Obstoječi dokazi

Raziskave kažejo, da v poklicnem življenju obstaja težnja po izboljšanju tehničnih veščin (praktičnih izkušenj), hkrati pa se poslabšajo veščine medosebnih odnosov.

Pomembna razlika v učinkovitosti komunikacije med študenti in izkušenimi strokovnjaki je sposobnost samoocene njihove učinkovitosti.

Najpogostejše napake pri komunikaciji

- Prekinitev brez razloga
- Postavljanje dolgih in zapletenih vprašanj
- Uporabljanje strokovnega žargona
- Predlaganje pričakovanega odgovora
- Spraševanje in ne spraševanje
- Ignoriranje uporabnikovih verbalnih in neverbalnih namigov
- Nenadna in neprimerna menjava teme
- Imeti stališča ali vedenja, ki neposredno ali posredno kritizirajo (Mota Cardoso, 2012)

Ovire pri komunikaciji

- **Zunanje**

(npr. okolje - mraz, hrup, svetloba)

- **Notranje**

- Koda (npr. tehnični izrazi; besednjak uporabnika)
- Socialna distanca (npr. razlika v socialnem statusu)
- Izogibanje zaradi prejšnjih izkušenj (npr. slabe izkušnje z zdravstvenimi delavci; strah pred boleznijo)
- Bolezen in utrujenost (zmanjšanje razpoložljivosti za komunikacijo)
- Prekomerne informacije (npr. nasprotujoči si viri, včasih napačni – internet, sosed, zdravnik, oglaševanje...).

Verbalna in neverbalna komunikacija

Komunikacija je ključna kompetenca/veščina za oskrbovalca. Ločimo različne oblike komunikacije; lahko je verbalna ali neverbalna, govorna ali negovorna in se uporablja za sporazumevanje z uporabnikom in njegovo družino, z vrstniki in interdisciplinarnim timom.

Verbalna komunikacija: govornjeni ali zapisani jezik se uporablja za vzpostavitev komunikacije; vključuje ritem, intonacijo in ton.

Neverbalna komunikacija: vse ostale oblike komunikacije, ki vključujejo govorico telesa, obrazno mimiko, bližino, kretnje in drugo.

(Vogel, Meyer, & Harendza, 2018)

Ključni principi uspešne komunikacije

Ključni nasveti

Globoko dihanje

Vzpostavite očesni stik

Bodite v trenutku

Vzpostavite odnos

Obdržite visoko integriteto

Aktivno poslušajte
Vprašajte za pojasnila
Pokažite razumevanje
Izognite se domnevam
Izrazite težave in pomisleke

Aktivno sodelovanje

Osredotočite se na osnovne cilje
Pojasnite odgovornost
Govorite odprto in iskreno
Sodelujte pri reševanju težav
Zahvalite se za pomoč

Spodbujajte sodelovanje

Bodite pripravljeni
Jasno izrazite namen
Ponudite ustrezne informacije
Sprašujte
Bodite asertivni

Izgradite vzajemno razumevanje



Strategije dobre komunikacije

Vprašanja z „zakaj“ lahko predstavljajo kritiko, vrednostno presojo ali obtožbo.

- *“Zakaj niste prišli po tablete?”*
- *“Zakaj tako malo spite?”*
- *“Zakaj delate to, čeprav veste, da je slabo za vas?”*

Raje uporabite:

- *“Niste prišel po zdravilo. Se je kaj zgodilo...?”*
- *“Vidim, da vam je težko opustiti kajenje. Kaj po vašem mnenju predstavlja tako težavo? Kaj se je zgodilo?”*
- *“In potem ne spi zaradi...” “Tako je, ker...” “Razlog je...”*
- *“Bi mi lahko povedali več o razlogih/razlogih in težavah glede zgodnjega odhajanja v posteljo?”*

Strategije dobre komunikacije

Več hkratnih vprašanj vprašanj:

Več hkratnih vprašanj lahko pacienta zelo zmede (oblika „bombardiranja“ in izogibanja težavam)

- *“Ste bruhal? In diareja? In vročina?” “Ja...(?!)” “Kako se počutite o tem? Kaj mislite, da je?”*

Lahko pa so taka vprašanja uporabna, ker pacientu pustijo, da se sam odloči, na katero bo odgovoril, zlasti, ko je tema občutljiva in težka za opis.

- *“In kako se počutite glede ločitve? Kako je z otroki?”*

Strategije dobre komunikacije

Sugestivna vprašanja

Ko želimo, da uporabnik upošteva našo perspektivo (na silo)

- *“Je veliko bolje, a ne?”*
- *“Boli vas tudi glava, a ne?”*

Raje uporabite: *“Kako se počutite?”* „Kako gre?”

Uvedite temo z normalizacijo:

“Vprašal vas bom nekaj vprašanj v zvezi s stvarmi, ki jih občutimo: ste imeli glavobole ali ne?”

Strategije dobre komunikacije

Nikalna vprašanja

Uporabite pritrdilna vprašanja in pozitiven ter pomirjujoč odnos:

- *“In bruhanje, ni prišlo do njega?”*

“In bruhanje, je prišlo do njega?”

- *“Nimate ničesar drugega za dodati?”*

“Kaj drugega bi želeli dodati?”, “Je še kaj drugega?”

Pomanjševalnice

Zmanjša pomembnost, pozornost in infatilizira bolnika

- *“babi”* – Pokličite po imenu!

Bodite na voljo ... Vprašajte ali uporabnik potrebuje pomoč

Kadar načrtujete sestanek, razmislite o naslednjih vprašanjih:

“Ali imate kakšne posebne potrebe, povezane z invalidnostjo, pri katerih vam lahko pomagam med obiskom?”

Primeri:

- Pomoč pri oblačenju in slačenju
- Razumevanje zdravstvenih informacij
- Postavitev med posegom
- Pomoč pri izpolnjevanju obrazcev
- Nastavitev medicinske opreme, ki je dovolj nizka za nekoga, ki sedi na invalidskem vozičku

Aktivno poslušanje

PEANUTS CLASSICS By Charles M. Schulz



Torej,
kaj
misiš?

Kakšna pa bo
razlika? Saj me
nikoli ne poslušáš ...

Saj sem se
ravno
začela
pogovor.

Ko začneš
pogovor,
moraš tudi
poslušati!

Ti poslušáš?

Aktivno poslušanje

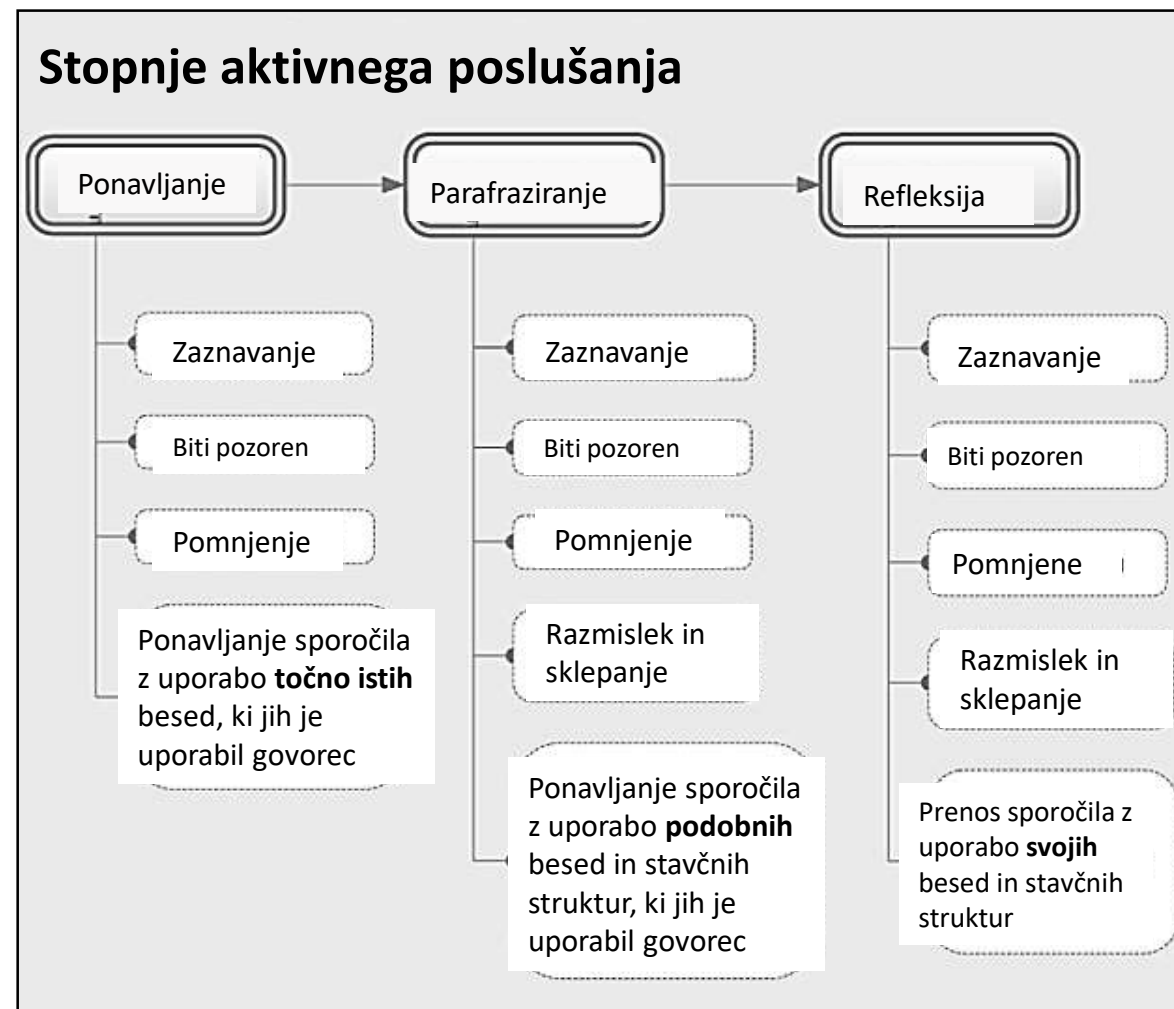
Poslušanje, opazovanje in čutenje

- Razumeti informacije in njihov pomen za uporabnika (nameni, občutki ...)
- Razumeti in spodbujati polno izražanje z vidika subjekta (razlage, strahovi, mnenja ...)

Aktivno poslušanje vodi v manjšo dovzetnost, manj frustracij in manj iskanja alternativ (druga sredstva; samozdravljenje; ...).

Aktivno poslušanje

- Razmislite, kako se drugi počuti,
- Poskusite se postaviti na njegovo/njeno mesto;
- videti stvari skozi perspektivo druge osebe ...



Aktivno poslušanje – video diskusija



https://www.youtube.com/watch?v=VRXmsVF_QFY

Stili komunikacije

Poznamo 4 komunikacijske stile, in sicer: **asertivno, pasivno, pasivno-agresivno in agresivno komunikacijo.**

Pri **asertivni komunikaciji** posameznik brani svoje temeljne osebne pravice, ne da bi pri tem kršil temeljne pravice drugih. Svoje pravice izraža odkrito in pošteno ter prevzema odgovornost za svoja dejanja tako, da dovoli drugim, da se samostojno odločajo. Takšno vedenje vodi te posameznike do vzpostavljanja prijetnih in zadovoljujočih odnosov z drugimi.

Stili komunikacije

V **pasivni komunikaciji**, ki jo pogosto imenujemo neasertivna komunikacija, posamezniki nenehno poskušajo ugoditi drugim na račun zanikanja lastnih osnovnih človekovih pravic.

Ti posamezniki običajno ne pokažejo svojih resničnih čustev in se posledično počutijo tesnobne in prizadete, saj se ne odločajo samostojno in pustijo drugim, da odločajo namesto njih. Medosebne interakcije so neprijetne in ti posamezniki imajo pogosto šibek in oklevajoč glas.

Stili komunikacije

V **pasivno-agresivni komunikaciji** so posamezniki nezvesti, manipulativni, kritični in precej sarkastični. Ti posamezniki branijo svoje pravice v obliki pasivnega, nekonfrontacijskega dejanja. Tako ti posamezniki dovolijo drugim, da se odločijo namesto njih, nato pa se tem istim odločitvam upirajo, med drugim uporabljajo pasivno vedenje, kot so odlašanje, trma, prokastinacija.

Takšno vedenje daje občutek nadzora, vendar ti posamezniki čutijo zamero in dejstvo, da so izkoriščeni, pogosto pa kažejo zelo nizko stopnjo zaupanja.

Stili komunikacije

Pri **agresivni komunikaciji**, ki je nasprotna asertivni komunikaciji, posamezniki uveljavljajo svoje osnovne pravice, na način s katerim kršijo osnovne pravice drugih. Takšni posamezniki so okarakterizirani z arogantnim obnašanjem, odtujenostjo in pogosto tudi brezčustvenostjo.

Takšen način obnašanja škoduje medosebnim odnosom.

Stili komunikacije

Kateri stil komunikacije vi uporabljate najpogosteje?



Asertivnost

Osnovna asertivnost vključuje enostavno “samoobrambo” pravic, verovanj, čustev in mnenj. Na primer: “Oprostite, želel/a bi vam do konca pojasniti proces zdravljenja.”

Stopnjevalna asertivnost je vrsta odgovora, ki se lahko uporabi, kadar osnovni asertivni odgovor nima učinka na poslušalca.

V takšnem primeru, lahko postopoma povečujemo oz. stopnjujemo raven asertivnosti (npr. nivo 1: “Oprostite, ne morem spremeniti termina zdravljenja za jutri.” ; nivo 2: “Kot sem že pojasnil/a, ne bom imel/a možnosti spremeniti termin vašega zdravljenja na kakšen drugi termin.” ; nivo 3: “Prosim, da ne vztrajate! Dvakrat sem vam že povedal/a, da svojega urnika za jutri ne morem spremeniti!”).

Asertivnost

Uporaba “JAZ” sporočil namesto “TI” sporočil.

“Jezen/na sem.” namesto “Razjezil/a si me.” omogoča izražanje čustev brez okrivljanja drugih ali postavljanja sogovornika v položaj, kjer bodo do nas defanzivni.

Uključuje izražanje želja (npr. “Želim si, da bi ob pravem času...”), čustev (npr. “Ko mi rečete, da si ne želite zdravljenja, se počutim...”) in asertivnih trditev (npr. “Ko zamujate, sestanek začnemo kasneje, kar upočasni vso moje delo z drugimi strankami. Počutim se, kot da ne spoštujete mojega dela. Res si želim, da v bodoče ne boste več zamujali.”).

Posameznik govori v 1. osebi in skuša konketno pojasniti kaj misli ali čuti, ustvarja pozitivne efekte, brez, da bi napadel samopodobo drugega.

Asertivnost

Empatični asertivni stavki/trditve so se izkazale kot primeren odgovor, kadar je sagovornik občutljiv in se lahko najde užaljenega z načinom izraženih čustev govornika. Uporablja se kadar je sogovornik slaboten in je odnos z njim pomemben. Najprej moramo pri njem nekaj opaziti (čustva, želje, verovanja, npr. žalost) ali pa v sami situaciji (npr. časovni pritisk). Potem opišemo svojo situacijo, čustva, želje in verovanja.

Na primer: *“Vidim, da se ne počutite dobro in da zdravljenje ni najboljše za vas. Želel/a bi pojasniti svoj pogled glede vašega napredka in načrta, ki smo ga pripravili.”*

Asertivnost

Primerni konfrontacijski asertivni stavki/trditve – kadar obstajajo neskladja (npr. sogovornikove besede nasprotujejo vašem obnašanju). Ta tip asertivnih stavkov ima 3 dele:

1. Objektivni opis tega, kar je sogovornik povedal, da bo naredil
2. Opis tega, kar je oseba dejansko naredila
3. Izražanje tega, kar si mi želimo.

Na primer: *“Rekli ste mi, da boste doma vsak dan telovadili 30 minut. Zmenili smo se, da je celotno okrevanje v bistvu odvisno od dela doma. Ta teden sem pa ugotovil/a, da se tega nikoli ne držite. Kot sem že pojasnil/a, po mojem mnenju je zelo težko okrevati samo s telovadbo na različnih napravah. Kaj si pa vi mislite, da vas sprečuje pri telovadbi doma?”*

Je posebej učinkovito v situacijah, kadar je asertivni zahtevek za spremembo obnašanja bil že sprejet s strani sogovornika, vendar ga ta potem ni upošteval.

Asertivnost

Asertivnost
(višji profil)

Določi meje sprejemanja

Ponudi win-win kompromis (plus za obe strani)

Jasno povej česar si želiš

Predlagaj rešitev

Predlagaj alternativne rešitve

Prosi za alternativne rešitve

Sprašuj

Priskrbi povratne informacije

Aktivno poslušaj

(nižji profil)
Razumevanje

**POVEŽI SVOJ LEVEL ASERTIVNOSTI S
SITUACIJO**

Asertivnost – skupinska razprava

- Razlogi za uporabo asertivnost, raje kot za pasivnost ali agresijo?
- Kako asertivna komunikacija prispeva k boljši skrbi za uporabnike?

Raziskave o komunikaciji

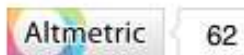
Communication between healthcare professionals and relatives of patients approaching the end-of-life: A systematic review of qualitative evidence

Rebecca J Anderson , Steven Bloch, Megan Armstrong , more...

First Published June 11, 2019 | Review Article | [Find in PubMed](#) |  Check for updates

<https://doi.org/10.1177/0269216319852007>

[Article information](#) ▾



> [Aging Ment Health](#). 2018 Jul;22(7):863-880. doi: 10.1080/13607863.2017.1399343. Epub 2017 Nov 10.

Communication training interventions for family and professional carers of people living with dementia: a systematic review of effectiveness, acceptability and conceptual basis

L Morris ^{1 2}, M Horne ^{1 3}, P McEvoy ¹, T Williamson ^{2 3}

Affiliations + expand

Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer

✉ [Philippa M Moore](#), Solange Rivera, Gonzalo A Bravo-Soto, Camila Olivares, Theresa A Lawrie [Authors' declarations of interest](#)

Version published: 24 July 2018 [Version history](#)

<https://doi.org/10.1002/14651858.CD003751.pub4> 

[13607863.2017.1399343](#)

Skupinska razprava

"Barbarina zgodba

Četrtnina pacientov v bolnišnicah ZK imajo demenco in to število se povečuje. Revija The Trust uporablja Barbarino zgodbo kot pripomoček inovativne kampanje, kjer ozaveščajo o demenci vse zaposlene v akutnih in skupnih sektorjih. Od vseh zaposlenih se pričakuje, da imajo dobro razumevanje glede težav s katerimi se oboleli od demence soočajo, da bi jim lahko nudili izjemno oskrbo. Ni pomembno, če kot zaposleni nimaš direktnega stika s pacientom. Realnost je, da boš pacienta z demenco srečal tudi samo če se sprehajaš po hodniku.“

<https://www.youtube.com/watch?v=VFXirEnjfTI>

Kateri so pozitivni pogledi glede komunikacije/interakcije z Barbaro, kateri se pa dajo izboljšati?



Mednarodna kampanja

hello my name is...




“Kampanja za bolj sočutno nego.”

<http://hellomynameis.org.uk/>



Hvala!

